886/12

Den 27. februar 2012 blev i sag nr. 80.278:

xxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
Box 7830
103 98 Stockholm
Sverige

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet Happy Care Tryghedsforsikring for et fjernsyn i Moderna Försäkringar Sak AB. Han klager over, at selskabet i forbindelse med en anmeldt skade har afvist hans krav om ombytning af fjernsynet eller refusion af købesummen.

Selskabet henviser til, at den anmeldte skade ikke er dækningsberettigende i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Det omhandlede fjernsyn - et AMOI 37" LCD-tv - blev købt af klageren den 10/10 2006. Købsprisen udgjorde 19.999 kr. I forbindelse med købet tegnede klageren en produktforsikring med en løbetid på 5 år.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 4/4 2011, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> 28/9 kontaktes Moderna Försäkringar (Tillægsforsikring gennem Elgiganten)
> 30/9 TV afhentes og jeg gør forsikringen opmærksom på at der tidligere har været problemer.
> 20/10-10 vi modtager TV retur som de har prøvet at rep. uden det har hjulpet - hvad jeg gør forsikringen opmærksom på.
> 21/10-10 beder forsikringen os om at sende det ind til rep. igen.
> 2/12-10 får vi brev om at forsikringen ikke dækker denne skade - jeg klager og beder dem om at revurdere skaden.

11/12-10 rykker jeg for svar.

Forsikringen fastholder at det skyldes ælde selvom TV kun er 4 år gammelt.
Sagen sendes til forbrugerstyrelsen og senere videre til jer.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Ombytning til andet TV eller pengene retur."

Heroverfor har selskabet i brev af 4/5 2011 til nævnet anført:

"I sagens dokumenter kan man læse at forsikringstageren, [klageren], den 28. september og den 27. oktober 2010 har anmeldt en skade på sit AMOI tv LC37AF1EEU. Forsikringstageren anmelder at der er skygger mellem tv'et og glaspladen foran, som han først antog, skulle være støv eller snavs.

Det er ubestridt at forsikringstageren havde en gældende produktforsikring hos Moderna Försäkringar ved tidspunktet for skadesanmeldelsen. Forsikringsperioden udløber 10-10-2011. Forsikringen er dækket af Happy Care produktforsikring DKHC 2006:1.2. Vilkårene vedlægges i sin fulde længde.

Tryghedsaftalen dækker funktionsfejl, der skyldes svigt, samt dækker skade som opstår på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse.

Moderna Försäkringar har sendt tv'et til serviceværkstedet, Infocare, hvor man først prøvede at rense tv'et. Serviceværkstedet sendte det tilbage til forsikringstageren efter endt reparation, men fejlen var der stadig; skygger mellem glaspladen og skærmen, som ikke var snavs eller støv som først antaget. Moderna Försäkringar sendte tv'et tilbage for endnu en undersøgelse og ved denne undersøgelse blev der konstateret fænomenet 'Mura'. 'Mura' betyder ujævn belysning i displayet, der forårsages af mekaniske forandringer på skærmen. En beskrivelse af hvad Mura er, kommer her, samt Elektronikbranschens udtalelse omkring dette:

*'Mura' indebærer at der er en ujævn spredning af baggrundslyset i panelet. Ifølge tidligere fremsendt udtalelse fra Elektronikbranchen, hvor alle større leverandører findes repræsenterede, er fænomenet årsaget af forandringer i den plade i LCD-skærmen, som spreder lyset og viser sig som mørke eller lyse områder på skærmen. Fænomenet kan opstå hvis tv'et er blevet direkte udsat for tryk, væske eller mindre stød, men kan også opstå hvis det er blevet brugt i et miljø med høj luftfugtighed eller lignende. Pladen, der spreder lyset i skærmen, absorberer fugt og når den tørrer, opstår mekaniske forandringer i materialet. 'Mura' er et forholdsvis almindeligt fænomen når det gælder tv-apparater med LCD skærm.*

Ud fra denne udtalelse fra elektronikbranschen har Moderna Försäkringar afvist at give erstatning for forsikringstagerens tv. Dette er forklaret forsikringstageren i begge afslagsbreve. Grundlaget for Tryghedsaftale er, at den dækker forskellige typer af skadehændelser. Det vil sige at det er skadehændelsen som afgør om en skade erstattes af forsikringen eller ej, ikke selve skaden som sådan. Moderna Försäkringar har ingen grund til at tvivle på værkstedets udtalelse om 'Mura' og eftersom der er tale om 'Mura', betragter vi skaden på forsikringstagerens tv som normal ælde og normal nedslidning, hvilket ikke er omfattet af forsikringen.

Det er forsikringstageren som må løfte bevisbyrden for at der foreligger en forsikringssag, det vil sige en sag som omfattes af forsikringsvilkårene. I retspraksis har forsikringstageren bevisskyldighed, i det tilfælde der ved en helhedsbedømmelse fremstår en mere sandsynlig forsikringssag end tilfældet er.

For at afgøre om skaden på tv'et dækkes af forsikringen, er det nødvendigt at afgøre om skaden er forårsaget af en skadehændelse, som dækkes af forsikringen. For at kunne bedømme dette skal forsikringstageren kunne forklare, hvornår og hvordan skaden er opstået. Da der ikke er oplyst en skadehændelse, som kan forklare fænomenet Mura, står Moderna Försäkringar fast ved tidligere beslutninger.

Med henvisning til ovenstående anmoder Moderna Försäkringar nævnet at afvise forsikringstagers krav om erstatning.
Med henvisning til ovenstående beder vi Forsikringen for Ankenævnet ikke at give kunden medhold.
Som underlag for vores beslutning i sagen, henviser Moderna Försäkringar til et tidligere kendelse, som Forsikringen for Ankeklagenævnet har taget stilling til. Sagsnummer 65.183"

Hertil har klageren i brev af 17/5 2011 til nævnet bemærket:

"I følge *Moderna Försäkringar sak AB* skriver de at fejlen skyldes det såkaldte Mura, som bla. kan komme af mindre stød, tryk eller for høj luftfugtighed … vores tv har kun hængt på vores væg i stuen ved alm. stue temperatur - men hensyn til stød og lignende, kan det kun komme fra de gange hvor de har haft tv til reparation, for der har de været ansvarlig for at hente og bringe tv'et -1 mand er kommet, tv lagt på en hylde bag en lastbil og ikke været indpakket i noget - så der kan det jo let få nogle stød.

vi har haft tv inde til reparation - første gang den 6-2-2007 - anden gang den 28-3-2007 og sidste gang den 18-8-2008 (selvfølgelig udover de sidste 2 gange for skyggerne ) jeg vedlægger kopi af service sedlerne.

vi fik en værdichek på 1000 kr. fordi de ikke kunne lave tv så tekst tv'et virkede

når jeg kigger på de gamle service sedler kan jeg se at vi allerede i 2007 har påpeget periodiske skygger på tv'et som måske allerede har været begyndende fejl som vi nu slås med?"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4. Hvilke begivenheder forsikringen dækker**
Forsikringen dækker i forsikringsperioden, med de undtagelser som angives i punkt 5, svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset indre sammenbrud (svigt), som ikke dækkes af en leverandørgaranti eller falder ind under sælgers ansvar ifølge købeloven (mangler), samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade).

Yderligere dækkes i forsikringsperioden svigt som følge af slitage, bortset fra normal nedslidning.
…
**5. Undtagelser**
Der ydes ikke dækning for:
…

- Skader og svigt, herunder svigt på enkeltdele, der består i - eller er en følge af - normal ælde, herunder korrosion.
  …

**9. Hvorledes forsikringen dækker**

> Der ydes dækning i form af reparation eller udskiftning af en del af produktet eller ombytning af hele produktet med et erstatningsprodukt af samme model og mærke, eller - hvis et sådan ikke kan fås - med det mest ligeværdige produkt, mod fremvisning af det skadede produkt. Forsikringsgiver forbeholder sig ret til at afgøre, om et produkt skal repareres eller ombyttes med et erstatningsprodukt."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at den anmeldte skade på fjernsynet skyldes fænomenet "mura".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen bl.a. dækker "svigt som følge af slitage, bortset fra normal nedslidning". Slitagedækningen er efter sin ordlyd nærmest indholdsløs. Uanset dette finder nævnet, at nedslidningen - bl.a. henset til fjernsynets pris og alder - ikke kan karakteriseres som normal. Allerede derfor finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise forsikringsdækning som sket. På baggrund af sagens oplysninger finder nævnet, at klagerens fjernsyn nu må anses for totalskadet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Moderna Försäkringar Sak AB, skal anerkende, at den anmeldte skade er dækningsberettigende, og selskabet skal på baggrund heraf genoptage sagen og yde klageren den erstatning, som han herefter har krav på i henhold til forsikringsbetingelserne.

Marianne Højgaard Pedersen
formand